**[Шартнома лойиҳаси.](#разд_4_контр)**

**ШАРТНОМА №\_\_\_\_**

**ахборот ва маълумотнома хизматларини кўрсатиш учун**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тошкент шаҳри.** | **"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ 2022 йил.** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (кейинги ўринларда “Пудратчи” деб юритилади), бир томондан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ асосида иш юритувчи Бош директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ва директор томонидан тақдим етилган \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (кейинги ўринларда “Буюртмачи” деб юритилади) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ асосида иш олиб борадиган, бошқа томондан, биргаликда “Томонлар”, якка тартибда “Томон” деб аталадиган ахборот ва маълумот хизматларини кўрсатиш (кейинги ўринларда “Томонлар” деб юритилади) бўйича ушбу шартномани туздилар. Шартнома") қуйидагича:

1. **ШАРТНОМА ПРЕДМЕТИ**
   1. Пудратчи Буюртмачининг корхонаси фаолиятини мижозлардан, Буюртмачининг потентсиал мижозларидан (кейинги ўринларда “Хизматлар” деб юритилади) қўнғироқларни қабул қилиш шаклида ахборот-маълумотнома қўллаб-қувватлаш хизматларини кўрсатиш мажбуриятини олади ва Буюртмачи қабул қилиш ва қабул қилиш мажбуриятини олади. ушбу хизматлар учун тўлов.
   2. Хизматлар 1-иловага мувофиқ тақдим етилади (Спесификатсия ва нарх бўйича музокаралар протоколи) ушбу Битим.
   3. Хизматларни кўрсатиш учун Пудратчи Контакт марказида (хусусанПудратчининг техник ресурсларидан фойдаланган ҳолда, Пудратчининг жиҳозланган идораси.
2. **ХИЗМАТ МУДДАТИ**
   1. Муддатихизматлар кўрсатиш: бошланиши - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. **ТЎЛОВ ВА ҲИСОБОТЛАР ТАРТИБИ**
   1. Пудратчи томонидан кўрсатиладиган хизматлар қиймати ҚҚСни ҳисобга олган ҳолда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) сўмни ташкил етади, хизматлар қиймати ва рўйхати ушбу Шартномага 1-иловада кўрсатилган.
   2. Шартноманинг умумий суммаси счёт-фактураларнинг умумий суммасидан жамланади.
   3. Тўлов қуйидаги тартибда ва миқдорларда амалга оширилади:

* Шартноманинг 1-иловасида кўрсатилган шартнома суммасининг 30 фоизи миқдорида аванс тўлови - ушбу Шартнома имзоланган кундан бошлаб 10 (ўн) кун ичида тўланади;
* Ҳақиқий кўрсатилган хизматлар учун ҳар ойда 70% тўланади - счёт-фактура Буюртмачи томонидан олинган кундан бошлаб 10 кун ичида;

**3.4.**Буюртмачининг тўлов бўйича мажбуриятлари Мижознинг ҳисоб-китоб ҳисобварағидан маблағлар ечиб олинган кундан бошлаб бажарилган ҳисобланади.

* 1. Буюртмачининг ташаббуси билан “Лойиҳани тайёрлаш ва лойиҳани ишга тушириш” босқичида шартнома муддатидан олдин бекор қилинган тақдирда, тўлов ушбу Шартноманинг 1-иловасида кўрсатилган шартнома суммасининг 10 фоизи миқдорида кечиктирмай амалга оширилади. Ҳисоб-фактура ва тугалланган иш акти тузилган кундан бошлаб 5 кун.
  2. "Лойиҳани тайёрлаш" тугагандан сўнг ва лойиҳа ишга туширилгандан сўнг Буюртмачининг ташаббуси билан шартнома муддатидан олдин бекор қилинган тақдирда (ишга тушириш Пудратчининг телефон рақамига йўналтирилгандан кейин биринчи синов қўнғироғи ҳисобланади), йилда лойиҳага техник хизмат кўрсатишнинг биринчи ойи, тўлов ҳисоб-фактура ва тугалланганлик тўғрисидаги гувоҳнома берилган кундан бошлаб 5 кундан кечиктирмай ушбу Шартномага 1-иловада кўрсатилган шартнома суммасининг 15% миқдорида амалга оширилади.

1. **ТОМОНЛАРНИНГ ҲУҚУҚ ВА МАЖБУРИЯТЛАРИ**
   1. **Буюртмачининг мажбуриятлари:**
      1. Пудратчига тегишли реклама, фактларни аниқлаш материаллари ва хизматлар кўрсатиш учун зарур маълумотларни тақдим етади.
      2. Лойиҳани тайёрлаш жараёнида у Буюртмачи томонидан тақдим етилган маълумотларни тушунтиради, Буюртмачининг лойиҳаси учун масъул Пудратчи менежерларини ўқитади.
      3. Лойиҳани тайёрлаш жараёнида у Пудратчи томонидан хизматлар кўрсатиш учун кутилаётган саволлар ва жавоблар рўйхатини тузади ва уларни Пудратчига топширади.
      4. Хизматларни кўрсатиш жараёнида у Пудратчининг ушбу Шартнома бўйича ўз мажбуриятларини бажариши учун зарур бўлган Буюртмачи томонидан ўзгартирилган маълумотларни ўз вақтида узатади.
      5. Ушбу Шартномани амалга ошириш муносабати билан олинган Буюртмачи қўлида бўлган Пудратчининг ҳужжатларини учинчи шахсларга берманг ёки кўрсатманг.
      6. Пудратчининг хизматлари учун ушбу Шартномада кўрсатилган тартибда, шартларда ва шартларда ўз вақтида ва тўлиқ тўлаш.
      7. Ҳисоб-фактурани имзолаш ва Пудратчи томонидан хизматларни ўз вақтида кўрсатиш бўйича ҳаракатлар.
   2. **Буюртмачининг ҳуқуқлари:**
      1. Пудратчи томонидан бажарилган ишларнинг бориши ва сифатини унинг операцион фаолиятига аралашмасдан текшириш.
      2. Қўнғироқларни бошқариш скриптига ўзгартиришлар киритинг.
      3. Пудратчи хизматларини реклама қилишда унинг савдо белгисидан (товар белгиси, фирма номи) фойдаланинг.
      4. Шартномани ўз хоҳишига кўра бир томонлама тартибда, Пудратчига шартномани бекор қилишнинг кутилаётган санаси тўғрисида ёзма равишда хабардор қилган ҳолда, лекин бекор қилиш санасидан камида 30 календар кун олдин бекор қилиш. Хабар берилмаган тақдирда, Пудратчининг хизматлари учун Шартнома бўйича тўлов Буюртмачи томонидан ёзма равишда хабардор қилинган ва тегишли шартнома имзоланган вақтгача Шартномага мувофиқ тўлиқ ҳажмда амалга оширилади.
   3. **Ижрочининг мажбуриятлари:**
      1. Шартнома қоидаларини ҳисобга олган ҳолда ва ушбу шартномада кўрсатилган муддатларда тегишли сифатда хизматларни тақдим етиш.
      2. Бир вақтнинг ўзида 10 та уланишдан кўп бўлмаган миқдорда кирувчи қўнғироқларни қабул қилиш ва тарқатишни таъминлаш.
      3. Ҳар ойнинг 12-кунига қадар Буюртмачига ушбу Шартнома бўйича хизматлар кўрсатишнинг бориши тўғрисида ойлик ҳисоботларни тақдим етиш.
      4. Буюртмачи ўзгартирилган скрипт ёзма равишда тасдиқланган кундан бошлаб 1 (Бир) иш куни ичида материал ёки тренингни тақдим етгандан сўнг, қўнғироқларни қайта ишлаш скриптига ўзгартиришлар киритинг.
      5. Хизматларнинг профессионал даражасини таъминлаш учун Пудратчи ихтиёрида бўлган барча техник воситалардан фойдаланиш.
      6. Пудратчида бўлган, ушбу Шартномани бажариш доирасида олинган ва махфий деб белгиланган Буюртмачининг ҳужжатларини учинчи шахсларга берманг ёки кўрсатманг.
      7. Буюртмачига бажарилганлик тўғрисидаги гувоҳномага мувофиқ тайёрланган ва тўғри бажарилган иш натижаларини топшириш.
      8. Шартнома амал қилиш муддати давомида Пудратчи томонидан яратилган барча иш материаллари, шу жумладан қўнғироқларни қайта ишлаш стсенарийлари Пудратчининг мулки ҳисобланади.
   4. **Ижрочининг ҳуқуқлари:**
      1. Буюртмачи томонидан маълумотлар тақдим етилмаган ёки тўлиқ бўлмаган ёки нотўғри тақдим етилган тақдирда, Пудратчи зарур маълумотлар тақдим етилгунга қадар ушбу Шартнома бўйича ўз мажбуриятларини бажаришни тўхтатиб туришга ҳақли ва Хизматларнинг сифати учун жавобгар эмас.
      2. Буюртмачи томонидан Шартнома бўйича тўлов шартлари бузилган тақдирда, Пудратчи Буюртмачи томонидан қарзни тўлиқ тўлагунга қадар ушбу Шартнома бўйича ўз мажбуриятларини бажаришни тўхтатиб туришга ҳақли.
      3. Буюртмачининг илтимосига биноан, суҳбатлар ёзувларини серверда сақлаш керак.
      4. Хизматларини реклама қилишда (веб-сайтда, реклама роликлари, реклама маҳсулотлари, тижорат таклифида) Буюртмачининг савдо белгисидан (савдо белгиси, компания номи) фойдаланинг.
      5. Шартномани ўз хоҳишига кўра бир томонлама тартибда, Пудратчига шартномани бекор қилишнинг кутилаётган санаси тўғрисида ёзма равишда хабардор қилган ҳолда, лекин бекор қилиш санасидан камида 30 календар кун олдин бекор қилиш. Буюртмачига хабар берилмаган тақдирда, Шартнома бўйича хизматлар Пудратчи томонидан ёзма равишда хабардор қилинган ва тегишли шартнома имзоланган вақтгача Шартномага мувофиқ тўлиқ ҳажмда амалга оширилади.
2. **ШАРТНОМАНИ БАЖАРИШ ТАРТИБИ**
   1. Пудратчи ушбу Шартноманинг 3.3-бандига мувофиқ Пудратчи ҳисобига тўловни олгандан кейин 5 кундан кечиктирмай "Лойиҳани тайёрлаш" га ўтади. Буюртмачининг айби билан, дастлабки материалларни тасдиқлаш муддати кечиктирилган тақдирда, Пудратчи хизматлар кўрсатиш шартларига риоя қилмаслик учун жавобгар бўлмайди.
   2. Шартнома амал қилиш муддати давомида Пудратчи томонидан яратилган барча ишчи материаллар, шу жумладан қўнғироқларни қайта ишлаш скрипти, билимлар базаси, скриптлар Пудратчининг мулки ҳисобланади.
   3. Пудратчи ҳар ой Буюртмачига електрон почта орқали ушбу Шартнома бўйича хизматлар кўрсатишнинг бориши тўғрисида ҳисоботларни тақдим етади, улар асосида томонлар бажарилган ишлар далолатномасини ва счёт-фактурани тузадилар ва имзолайдилар. Ҳисоб-фактура ва якуний сертификат Буюртмачига ҳисобот ойидан кейинги ойнинг 5-кунидан кечиктирмай тақдим етилади.
   4. Бажарилган ишлар далолатномаси ва Томонлар томонидан имзоланган ҳисоб-фактура Пудратчининг Буюртмачига хизматлар кўрсатилишини тасдиқлайди.
   5. Буюртмачи 5 (беш) банк куни ичида тақдим етилган ишнинг тугалланганлиги тўғрисидаги гувоҳнома ва счёт-фактурани тасдиқлаши ёки Пудратчига асослантирилган еътирозларни юбориши шарт. Белгиланган муддатда бажарилганлик тўғрисидаги гувоҳнома ва ҳисоб-фактура Буюртмачи томонидан тасдиқланмаган бўлса ва Пудратчи томонидан асосли еътирозлар олинмаса, хизматлар бажарилганлиги тўғрисидаги гувоҳномада кўрсатилган миқдорда тегишли равишда бажарилган деб ҳисобланади. Агар келишмовчиликларни бартараф етишнинг иложи бўлмаса, Томонлар ҳар бир Томоннинг аъзоларидан иборат гуруҳ тузадилар, улар 5 (беш) банк куни ичида ҳар бир Томон томонидан бажарилган ишлар тўғрисидаги маълумотларни ўрганишлари ва текширишлари шарт. Маълумотларни ўрганиш ва солиштириш натижалари асосида гуруҳ тегишли хулоса тайёрлайди,
3. **ТОМОНЛАРНИНГ МАСЪУЛИЯТИ**
   1. Хизматлар ўз вақтида кўрсатилмаган тақдирда, Пудратчи Буюртмачига кечиктирилган ҳар бир кун учун мажбуриятнинг бажарилмаган қисми миқдорининг 0,5% миқдорида жарима тўлайди, лекин жариманинг умумий миқдори кўрсатилмаган хизматлар нархининг 10% дан ошмаслиги керак.
   2. Шартнома бўйича тўлов ўз вақтида амалга оширилмаган тақдирда, Буюртмачи Пудратчига кечиктирилган ҳар бир кун учун муддати ўтган тўлов суммасининг 0,5% миқдорида, лекин кечиктирилган тўлов суммасининг 10% дан кўп бўлмаган миқдорда жарима тўлайди.
   3. Пенсия тўлаш томонларни ушбу шартнома бўйича ўз мажбуриятларини бажаришдан озод қилмайди.
   4. Томонларнинг ҳар қандай даъволар ёки даъволар бўйича жавобгарлиги ушбу шартнома шартларига мувофиқ олинган ёки олиниши керак бўлган суммалар билан чекланган.
   5. Пудратчи Буюртмачига учинчи шахслар томонидан кўрсатилган (кўрсатилган) телекоммуникация хизматларидаги носозликлар билан боғлиқ бўлган узилишлар ва хизматларни кўрсатиш жараёнида узилишлар юзага келганда хизматлар сифати учун жавобгар эмас.
4. **РАҚОБАТ**
   1. Томонлар, уларнинг ходимлари ушбу шартноманинг амал қилиш муддати давомида, шунингдек, ушбу Шартнома тугаганидан кейин 1 йил давомида бошқа Томоннинг ходимларини ёллаш, иш таклиф қилиш ҳуқуқига ега эмаслар.
   2. Томонлар, уларнинг ходимлари бошқа Томоннинг ходимлари орасидан кадрларни қидириш бўйича ҳаракатларни амалга оширишга ҳақли эмас.
   3. Томонларнинг ҳар бири бошқа Томоннинг ходимларини ҳар қандай усулда, шу жумладан бошқа Томоннинг ходимини маълум бир қарамликка олиб келадиган пул маблағлари ва/ёки бошқа усуллар билан рағбатлантиришни рад етади ва бу ходимнинг ҳар қандай хатти-ҳаракатларини амалга оширишини таъминлашга қаратилган. унинг тарафларини рағбатлантириш фойдасига.
   4. Агар Томонлардан бири ушбу бўлимда тақиқланган ҳаракатлардан воз кечиш бўйича ўз мажбуриятларини бузган тақдирда, бошқа Томон ёзма билдиришнома юбориш орқали ҳамкорликни тўхтатиш, шартномаларни бекор қилиш, шартномаларни тўлиқ ёки қисман бир томонлама тартибда бекор қилишга ҳақли ва талаб қилиш ҳуқуқига ега. бундай тугатиш натижасида ҳақиқий зарарни қоплаш.
5. **БАХС ЕЧИМИ** 
   1. Томонлар ўртасидаги барча низолар ва келишмовчиликлар даъво аризаларини тақдим етиш йўли билан ҳал қилинади, даъвони кўриб чиқиш муддати - 15 календар кун. Даъво ариза берган Томоннинг ваколатли шахси томонидан имзоланган ёзма шаклда топширилиши керак. Агар даъво ушбу талабларга жавоб бермаса, бундай даъво кўриб чиқилмайди.
   2. Низони даъво тартибида ҳал қилишнинг иложи бўлмаса, у Тошкент шаҳар туманлараро хўжалик судида кўриб чиқилиши керак.
6. **ФОРС-МАЖОР ҳолатлари**
   1. Агар форс-мажор ҳолатлари туфайли ўз мажбуриятларини бажариш имкони бўлмаса, Томонлар ушбу Шартнома бўйича жавобгар бўлмайдилар.
   2. Қуйидаги ҳолатлар форс-мажор (форс-мажор) ҳолатлари деб ҳисобланади: уруш ва жанговар ҳаракатлар, епидемиялар, ёнғинлар, табиий офатлар ва бошқа барча ҳодисалар, шунингдек ваколатли органлар Энгиб бўлмас куч ҳолатлари деб тан олган ва еълон қилган ҳолатлар.
   3. Шартноманинг форс-мажор ҳолатлари таъсирига учраган тарафи 5 (беш) кун ичида бошқа Томонни ҳар қандай усулда форс-мажор ҳолатларининг юзага келиши, тури ва мумкин бўлган давомийлиги ва шартнома мажбуриятларини бажаришга тўсқинлик қиладиган бошқа ҳолатлар тўғрисида хабардор қилиши шарт. Агар юқорида қайд етилган ҳодисалар ҳақида ўз вақтида хабар берилмаса, форс-мажор ҳодисасидан таъсирланган Томон, агар воқеа бундай хабарни юборишга тўсқинлик қилмаса, уни чақира олмайди.
   4. Форс-мажор ҳолатлари ва жавобгарликдан озод қиладиган бошқа ҳолатлар даврида мажбуриятларнинг бажарилиши тўхтатилади, шартнома мажбуриятларини ўз вақтида бажармаганлик учун жазо чоралари қўлланилмайди.
7. **МАХФИЙЛИК**
   1. Плагиат ва интеллектуал иш натижаларини учинчи шахслар томонидан рухсатсиз қўлга киритишнинг олдини олиш учун Томонлар махфий маълумотлар деганда янги ечимлар, техник билимлар, олинган қўнғироқлар ҳақидаги ҳар қандай маълумотлар, шунингдек, Буюртмачидан олинган маълумотлар ва Пудратчи, ушбу шартнома бўйича Кўрсатилган хизматлар миқдори ва бошқалар, шунингдек тижорат сири ҳисобланиши мумкин бўлган маълумотлар, Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатларида назарда тутилган ҳоллар бундан мустасно.
8. **КОРУПСИЯГА ҚАРШИ БОШҚАРИШ:**

11.1. Томонлар уларнинг ҳар бири порахўрлик ва корруптсияга мутлақо тоқат қилмаслик сиёсатига ега еканлигини тан оладилар ва тан оладилар, бу еса корруптсион хатти-ҳаракатлар ва осонлаштириш/тўловлар учун тўловларни тўлиқ тақиқлашни назарда тутади, унинг мақсади тадбиркорлик фаолияти билан боғлиқ расмиятчиликларни соддалаштириш, у ёки бошқа саволларнинг тезроқ ҳал етилишини таъминлаш. Томонлар ўз фаолиятида амалдаги қонунчилик ва унинг асосида ишлаб чиқилган сиёсат ҳамда порахўрлик ва тижорий порахўрлик билан курашишга қаратилган тартиб-қоидаларга амал қиладилар.

11.2. Томонлар ўзлари ҳам, уларнинг ходимлари ҳам бирон-бир шахсга (жумладан, жисмоний шахсларга, тижорат ташкилотларига ва давлат мансабдор шахсларига) корруптсион тўловларни (пул ёки қимматбаҳо совғаларни) таклиф қилмаслиги, тақдим етмаслиги, бермаслиги ёки унга розилик бермаслигига кафолат беради. ) ва ҳеч қандай шахсдан тўғридан-тўғри ёки билвосита ҳар қандай бузилган тўловларни (пул ёки қимматбаҳо совғалар) олишга, қабул қилишга ёки қабул қилишга рози бўлмайди.

1. **ҚЎШИМЧА ШАРТЛАР:**
   1. Ушбу Шартнома ҳар икки томон имзолаган кундан бошлаб кучга киради ва 31.12.2022 йилгача амал қилади.
   2. Ушбу шартнома томонларнинг ҳар бири учун бир хил юридик кучга ега бўлган икки нусхада рус тилида тузилган.
   3. Ушбу шартнома томонларнинг ўзаро келишуви билан ўзгартирилиши, тўлдирилиши ёки бекор қилиниши, ёзма шаклда расмийлаштирилиши ва томонларнинг ҳар бирининг ваколатли шахслари томонидан имзоланиши мумкин.
   4. Шартноманинг амал қилишини тўхтатмоқчи бўлган Томон бошқа Томонга Шартноманинг амал қилишини тўхтатиб туриш тўғрисидаги билдиришномани тўхтатиб туриш кутилган санасидан 15 календар кундан кечиктирмай юбориши шарт.
   5. Ушбу шартномада назарда тутилмаган барча масалаларда томонлар Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига амал қиладилар.
   6. Махфий маълумотларнинг ошкор етилиши натижасида кўрилган зарарлар учун Томонлар Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига мувофиқ жавобгар бўладилар.
   7. Ушбу Шартноманинг барча иловалари унинг ажралмас қисми ҳисобланади. Ушбу Шартномага илова қилинади:

1-илова “СПЕСİФİКАТСИЯ ВА НАРХЛАРНИ КЕШТИРИШ ПРОТОКОЛИ”.

1. **ТООНЛАРНИНГ МАНЗИЛЛАРИ, БЕТАФЛАРИ, ИМЗОЛАРИ, МУҲРЛАРИ**

|  |  |
| --- | --- |
| **МИЖОЧ** | **ИЖРОЧИ** |
|  |  |
|  |  |
| Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ТЎЛИҚ ИСМ. Имзо М.Ў. | Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  ТЎЛИҚ ИСМ. Имзо М.Ў. |

**1-сонли шартномага илова**

ахборот-маълумотнома хизматларини кўрсатиш шартномасига

№ \_\_\_\_\_\_\_ дан “\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_

Тошкент шаҳри2022 йил "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_ дан.

**ХУСУСИЯТЛАР ВА НАРХЛАРНИ КЕЛИШИШ ПРОТОКОЛИ**

Биз, қуйида имзо чекувчи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, бундан кейин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ вакиллик қилувчи Буюртмачи, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ асосида иш юритувчи ва \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ асосида иш юритувчи директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ вакиллик қилган ҳолда, томонлар тўлов бўйича келишувга еришганлигини тасдиқлаймиз. қуйидаги тарифлар билан:

|  |  |
| --- | --- |
| **Хизмат: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | Нархи, ҚҚС билан 15% |
| **Лойиҳани тайёрлаш ва лойиҳани ишга тушириш** | |
| **Техник базани тайёрлаш** - телефонияни созлаш, хабарларни юборишни тест қилиш, електрон почта.  **Ахборот базасини тайёрлаш**- операторларнинг марказ ходимлари билан ўзаро муносабатда бўлишлари учун иш алгоритмини ишлаб чиқиш. Операторлар учун билимлар базаси ва стсенарийсини ишлаб чиқиш ва операторлар гуруҳини ўқитиш. **Таълим** - операторларни компания, маҳсулот ҳақида умумий маълумотларга ўргатиш, скриптни ўрганиш, диалогларни ишлаб чиқиш, тест қўнғироқларини топшириш. **Дастурлаш -** скрипт яратиш: билимлар базаси, лойиҳа муҳити, керакли маълумотлар ва ҳисоботларни тақдим етиш учун тизим бошқаруви. **ИВР**- оддий овозли менюни ўрнатиш (икки даражали, бир нечта филиаллар). Овозли сигналлар ўрнига жингле (салом) ўрнатиш. **Алоқа хизмати** - камида 50 та канал ва 300 дан ортиқ бўлмаган алоқа каналларини таъминлаш. **Инсон ресурси** – Лойиҳа/қўнғироқларни бошқарадиган махсус менежер, муҳаррир, операторлар. **Ҳисобот -** ойлик статистик маълумотларни тақдим етиш - қабул қилинган ва қабул қилинган қўнғироқлар сони ва суҳбат вақти; - қайта ишланган қўнғироқлар сони; - қўнғироқлар мавзуси - қўнғироқлар таснифлагичи; - шикоятлар, аризалар бўйича ҳисобот; - барча тоифалар бўйича статистик ҳисобот. қўнғироқлар сони - мижоз учун зарур бўлган қўшимча ҳисоботлар. | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сўм (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)** |
| **Лойиҳага техник хизмат кўрсатиш** |
| Лойиҳа профессионал дастурий таъминотда олиб борилади.24/7 қўнғироқларни қабул қилиш, абонентларга маслаҳат бериш.Буюртмачига онлайн ўтказиш учун аризаларни қабул қилиш ва тўлдириш.Мижоз учун зарур бўлган қўнғироқ ҳақидаги барча маълумотларни ёзиб олиш (шикоятлар, саволлар, таклифлар, суҳбат мавзулари, ҳ.к.).е.). “Мижоз каталоги” модули ва қўнгироқлар тарихи. “Қўнгироқ ҳақида маʼлумотларни юбориш” модули (барча қўнгʻироқлар, шикоятлар, таклифлар) реал вақт режимида мижознинг електрон почтаси ва телеграм гуруҳига. “ИВР” модули. Модули СМС орқали абонентларга "маълумотларни юбориш".  “300 канал” модули – ИП-телефония. “Пудратчи серверида суҳбатни ёзиб олиш ва сақлаш” модули.Шахсий кабинет ёки телеграм гуруҳидаги “Ёрдам столи” модули бўлимлар ва сўровлар билан ишлаш. Лойиҳани жорий етиш, билимлар базасидаги маълумотларни ўзгартириш, тўлдириш учун махсус менежер талаб қилинади. Мурожаатларни кўриб чиқиш ва фуқароларнинг мурожаатларини идорага жўнатиш учун махсус муҳаррир.Махфийлик сиёсатига риоя қилиш.Операторларга хизмат кўрсатиш сифатини ички баҳолаш ва танлаб олиш мониторинги онлайн ва офлайн қўнғироқлар (телефон тинглаш), шунингдек, Мижоз билан қўнғироқлар сифатини ишлаб чиқиш.180 000 дақиқани ўз ичига олган йиллик тўплам (йиллик маблағ 31/12/2022 йилгача амал қилади) |

Ушбу протокол Буюртмачи ва Пудратчи ўртасидаги ўзаро ҳисоб-китоблар ва тўловлар учун асосдир.\*Яъни. агар Шартнома муддати тугагунга қадар МИЖОЧ йиллик пакетдан ошиб кетган бўлса180 000 дақиқа киритилган, кейин МИЖОЧ Шартнома миқдорини ошириш учун қўшимча шартнома тузади. Агар МИЖОЧ Шартнома амал қилиш муддати давомида йиллик пакетдан тўлиқ фойдаланмаса180 000 дақиқани ўз ичига олган ҳолда, белгиланган пакет муддати тугайди ва кейинги йилга ўтмайди.

|  |  |
| --- | --- |
| **МИЖОЧ** | **ИЖРОЧИ** |
|  |  |
| Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. | Директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. |